سياسة مكافحة الاحتيال

المقدمة

تحدد هذه الوثيقة سياسات وإجراءات المصرف الوطني الإسلامي ضد الاحتيال وطرق أخرى من التضليل، جنبا إلى جنب مع الخطوات التي يجب اتخاذها عند الإشتباه او إكتشاف أي من هذه الممارسات.

وينطبق هذا على المدراء والموظفين وأي شخص مرتبط بالمصرف عند قيامة بالغش أو السرقة أو أي طريقة احتيال أخرى، أو أي شخص يصبح على دراية به ولا يبلغ عنه، سيخضع للإجراءات التأديبية المناسبة.
يسعى مصرفنا باستمرار لضمان تنفيذ جميع عملياته المالية والإدارية والإبلاغ عنها بصراحة ودقة وشفافية ومسائلة وأن جميع القرارات سوف يتم اتخاذها بموضوعية وخالية من المصلحة الشخصية ولن نتغاضى عن أي سلوك يخلو من هذه المبادئ.

مفهوم الاحتيال

هو طريقة متعمدة لاكتساب المال أو السلع بشكل غير سليم من خلال تزوير السجلات أو الوثائق أو التغيير المتعمد للبيانات المالية أو السجلات الأخرى من قبل أي من الأفراد أو انتحال شخصية ما. الفعل الإجرامي هو محاولة للخداع أومحاولة الغش وبالتالي تعامل على محمل الجد.

- **السرقة** : الحصول على الملكية المادية أو الفكرية التي تخص المصرف أو أي من موظفيه.
- **إساءة استخدام المعدات** : إساءة استخدام بيانات أو معدات تابعة للمصرف.
- **إساءة التصرف** : استغلال موقف الثقة داخل المصرف.

وللحد من هذه العمليات تم تصميم هيكلية قسم رقابة داخلية وقسم إدارة مخاطر للرد على جميع المخاطر التي تواجهها المؤسسة وإدارتها بالإضافة تدريب كافة الموظفين وتوعيتهم على كيفية اكتشاف ومكافحة طرق الاحتيال والتبليغ عنها بالإضافة الى إنشاء قسم توعية الجمهور المسؤول عن توعية الزبائن بصورة مستمرة

تتضمن هذه السياسة ما يلي:

- طرق الاحتيال وأساليب مكافحتها.
- حماية البيانات والخصوصية.
- آلية الإبلاغ عن قضايا المخاطر والاحتيال.
- آلية تدريب الموظفين على طرق مكافحة الإحتيال.

المصرف الوطني الإسلامي
NATIONAL ISLAMIC BANK

Iraq - Baghdad - Arasat Street
Tel : (+964 1) 7179949 - 7179951 - 7179948 - 7179973 - 7182043
Fax : 7182043 P.O.Box: 3047 Alwiyah
E-mail:info@nibiq.com adminstration@nibiq.com www.nibiq.com

العراق - بغداد - شارع العرصات
هاتف : ٧١٧٩٩٧٣ - ٧١٧٩٩٤٨ - ٧١٧٩٩٥١ - ٧١٧٩٩٤٩ - ٧١٨٢٠٤٣
فاكس : ٧١٨٢٠٤٣ ص.ب. : ٣٠٤٧ العلوية

طرق الاحتيال وأساليب مكافحتها

• الاحتيال في فتح الحسابات والإيداعات النقدية

أحياناً يقوم الزبون بتقديم بيانات خاطئة عند فتح الحساب لذا يتم يجب التأكد جيداً من صحة الوثائق المقدمة وإتباع شروط العناية الواجبة وطلب صحة صدور والاتصال بالزبون قبل مغادرته المكان للتأكد من رقم هاتفه وبعد التأكد من كافة الوثائق المقدمة يتم إدخال اسم الزبون في نظام مكافحة غسل الأموال للتحقق من احتمال وجود اسمه في قوائم الحضر الدولية والمحلية، في حال حدوث أي شك في عنوان سكنه يقوم المصرف بإرسال موظف للتأكد من موقع السكن.
أما فيما يخص الإيداعات النقدية وللتأكد من مصدر الأموال فعلى كل زبون تحديد قيمة دخله الشهري ويتم مقارنه هذا الدخل مع كمية الإيداع وهنالك حدود لكل إيداع في حال تجاوزها يتم مليء استمارة مصدر الأموال وطلب الوثائق التي تؤيد ذلك، لذا يجب التحقق جيداً من صحة هذه الوثائق.

• الاحتيال في الحوالات

هنالك عدة صور للاحتيال في الحوالات المالية (الخارجية والداخلية) سواء كان على الزبائن أو المصرف وفيما يلي أنواع هذه الطرق وكيفية مكافحتها:

1. **فايروس:** قد يخترق حاسبة الضحية فايروس بطريقة تقنع الزبون ان إزالة الفايروس ممكن أن تتم خلال شراء برنامج معين أو تحويل مبلغ مالي، لذا يجب التأكيد على موظفين القسم عدم اتخاذ أي إجراء وإبلاغ القسم التقني فوراً لغرض حل المشكلة والذي بدوره أن يقوم بتنصيب البرامج المضادة للفايروسات وتأمين الشبكة بالجدران النارية واستخدام النسخ الأصلية من البرامج والتراخيص.

2. **حالة طوارئ:** قد يتم اقناع الضحية أن هنالك صديق أو قريب يمر بظرف طارئ ويحتاج الى مبلغ مالي أو استغلال هجرة بعض الأشخاص بحجه مساعدتهم، يجب التأكد جيداً من أن الشخص الذي تقوم بتحويل المبلغ اليه هو الشخص المعني والتأكد من المصدر الذي قام بهذا الطلب.

3. **مصاريف التوظيف:** قد يدفع الضحية اجور معينة لقاء اجراءات توظيف ويرسل اليه شيك برصيد وهمي لقاء إجراءات أخرى فيضطر الى تحويل المبلغ المتبقي. إن اغلب هذه الطلبات التي تصل إلينا ماهي إلا وسيلة للخداع لذا يفضل زيارة مكان التوظيف مباشرة والتأكد من ذلك.

Iraq - Baghdad - Arasat Street
Tel : (+964 1) 7179949 - 7179951 - 7179948 - 7179973 - 7182043
Fax : 7182043 P.O.Box: 3047 Alwiyah
E-mail:info@nibiq.com adminstration@nibiq.com www.nibiq.com
العراق - بغداد - شارع العرصات
هاتف : ٧١٧٩٩٧٣ - ٧١٧٩٩٤٨ - ٧١٧٩٩٥١ - ٧١٧٩٩٤٩ - ٧١٨٢٠٤٣
فاكس : ٧١٨٢٠٤٣ ص.ب. : ٣٠٤٧ العلوية

4. **الشراء من الإنترنت:** قد يقوم الزبون بعملية تسوق عبر الإنترنت لمنتج معين فيتم تحويل المبلغ ولم يتم استلام المنتج. يجب عدم الشراء من مواقع الإنترنت الغير موثوقة لأن ذلك قد يجعلك عرضة لعمليات الاحتيال.

5. **الاستئجار:** قد يقوم الزبون بإرسال مبلغ لاستئجار عقار معين وفي المقابل لا يحصل على أي شيء يخوله بالوصول اليه أو يمنحه حق إستخدامه.يجب التأكد من مدى صحة وموثوقية مكتب التأجير وفي مثل هذه الحالات يفضل زيارة الموقع للتأكد وأخذ مستند يؤيد ذلك.

6. **الاتصال بعوائل الشهداء:** قد يقوم المحتال بالاتصال بعوائل الشهداء وإيهامهم بمنحهم رواتب أو عقارات أو قطع أراضي ويطلب منهم تحويل مبالغ معينة لقاء الحصول على هذه المنح.

7. **الضرائب:** يقوم شخص ما بالاتصال بالضحية على إنه موظف من هيئة الضرائب وإن عليه ضريبة يجب أن تدفع حالا لتجنب الاعتقال أو إيقاف رخصة القيادة أو جواز السفر فيضطر الزبون الى دفعها. عادة ما يكون دفع الضرائب بصورة مباشرة الى الهيأة العامة للضراب بصورة نقدية أو عن طريق بطاقات الدفع حيث إن من غير الطبيعي أن يتم دفع مثل هذه المبالغ عبر الويسترن يونيون لذا وجب أخذ الحيطة والحذر.
8. **قرعة أو فوز بجائزة:** يقوم شخص ما بالاتصال بالزبون وإعلامه إنه قد ربح بمسابقة أو قرعة ويجب دفع مبلغ لقاء الضريبة وإكمال إجراءات التسليم. انتشرت مثل هذه الطرق في الآونة الأخيرة لذا يفضل عدم الدفع في مثل هذه الحالات.

9. هناك عدة مؤشرات على عمليات الاحتيال تدعى Redflags لذا يجب على الموظفين دراسة تصرفات الزبائن وعند الشك في وجود عملية احتيال كأن يكون الزبون مرتبك أو غير قادر على تزويد بعض المعلومات عن المرسل أو المستلم أو ذكر الغرض من تحويل المبلغ أو قد يقوم الزبون بعمل العديد من الحوالات بمبالغ قليلة لنفس المستلم أو قد يقوم بعمل عدة حوالات لعدة أشخاص في أماكن متفرقة لذا فإن وكلاء الويسترن يونيون لديهم خاصية (Hotkey) موجودة على نظام للتنبيه بحصول عملية احتيال أو أي عملية مشكوك بها لغرض التحقق منها وعند حصول مثل هذه الحالات ، يجب على الموظفين إتباع ما يلي :
   - طلب شكل ثان من التعريف:
     كأن يكون أي شكل من أشكال الوثائق والتي من شأنها أن تطابق الاسم الأول من الهوية - على سبيل المثال، رخصة القيادة، جواز السفر.

Iraq - Baghdad - Arasat Street
Tel : (+964 1) 7179949 - 7179951 - 7179948 - 7179973 - 7182043
Fax : 7182043 P.O.Box: 3047 Alwiyah
E-mail:info@nibiq.com adminstration@nibiq.com www.nibiq.com

العراق - بغـــــداد - شارع العرصـــــــات
هاتف : ٧١٧٩٩٧٣ - ٧١٧٩٩٤٨ - ٧١٧٩٩٥١ - ٧١٧٩٩٤٩ - ٧١٨٢٠٤٣
فاكس : ٧١٨٢٠٤٣ ص.ب. : ٣٠٤٧ العلويـــــة

- طرح أسئلة إضافية من معلومات اعرف زبونك الغرض منها جعل المتلقي التفكير في طريقة رده ودراسة رد فعله كأن يكون عصبي أو يتردد في الإجابة بالإضافة الى الأسئلة التالية:
  - *ما هي علاقتك بالمرسل؟
  - *أين ومتى التقيت أولا بالمرسل؟
  - *ما هو الغرض من الصفقة؟
  - *كم مرة تستخدم ويسترن يونيون؟
  - هل وجهت لاستلام هذه المعاملة من قبل شخص اخر؟
  - رفض تحويل المبلغ وإعلام المستلم أن المعاملة غير متوفرة في ذلك الوقت.
  - إتباع الإجراءات التي يطلبها القانون.

10. **الاختراق عبر الهاتف**: يقوم اللص بإقناع الوكلاء بإعطائه وصول الى حواسيب الأنظمة فيقوم بالدخول على نقاط البيع وتحويل الأموال اليه أو يقومون بتحميل برنامج تجسس أو برامج تحتوي على فايروسات لذا يجب على الوكلاء أخذ الحيطة والحذر.

11. **الوصول عن بعد:** حيث يقوم اللص بإقناع الوكيل بأنه موظف من شركة ما كأن تكون شركة الويسترن يونيون أو السوفت أو التقني المسؤول عن الشبكات يدعي أن النظام يحتاج الى تحديث لذا يقوم الوكيل بإعطائه كافة المعلومات التي تمكنه من الوصول الى هذه البرامج عن بعد. متى ما يحصل على هذه المعلومات سوف يقوم بالدخول على نقاط البيع وتحويل المال له. لذا يجب الحذر من هذه العمليات.

12. **التداخل مع الحواسيب**
قد يقوم الموظف بالضغط على رابط مذكور في بريد الكتروني وبدون علمه يتم تحميل برامج ضارة تؤثر على الحاسوب الذي يحتوي على أي من أنظمة الحوالات الداخلية أو الخارجية هذا البرنامج يقوم بأخذ نسخة من تفاصيل الدخول وكلمات المرور والملفات حيث يمكن استخدامها لاحقاً لإرسال حوالات. لذا يجب عدم الضغط على أي رابط غير معروف المصدر.

13. **اختبار الحوالات**
قد يطلب المحتال من الوكيل إدخال بيانات بحجة التدريب ويقوم بتحويل المبلغ الى هذه المعلومات المدخلة بدون إعطاء أي مبلغ مالي للتحويل.

Iraq - Baghdad - Arasat Street
Tel : (+964 1) 7179949 - 7179951 - 7179948 - 7179973 - 7182043
Fax : 7182043 P.O.Box: 3047 Alwiyah
E-mail:info@nibiq.com adminstration@nibiq.com www.nibiq.com
العراق - بغداد - شارع العرصات
هاتف : ٧١٧٩٩٧٣ - ٧١٧٩٩٤٨ - ٧١٧٩٩٥١ - ٧١٧٩٩٤٩ - ٧١٨٢٠٤٣
فاكس : ٧١٨٢٠٤٣ ص.ب. : ٣٠٤٧ العلوية

13.إدخال الشيفرات البرمجية

قد يتصل المحتال ويطلب من الوكيل إدخال شيفرات برمجية معينة بحجة حل مشكلة تقنية أو كتحديث لنقاط البيع، عندما يقوم الوكيل بإتباع تعليمات المحتال كإدخال ال 16 رقم الخاصة بالبطاقة أو ادخال كمية المبلغ بالدولار المكونة من خمس مراتب ليتم تحويلها الى بطاقة المحتال.

14.الإحتيال عن طريق البريد الإلكتروني

يدعى هذا النوع من الاحتيال بالتصيد وهو مصمم لجعل الوكلاء أو اي موظف بإعطاء المحتال الوصول الة الحاسوب الذي يحتوي على النظام دون أي دراية وأيضا قد يكون عن طريق مكالمة هاتفية أو رسالة نصية حيث يقوم سرق بيانات الأشخاص أو إقحام شيفرات برمجية في حاسوب أو هاتف الشخص المخول من قبل الوكيل، جميع الموظفين الذين لديهم تخويل الوصول الى كومبيوترات وأنظمة الوكلاء يجب أن يتم تدريبهم على كيفية تجنب الوقوع كضحية لمثل هذه الأعمال.

فيما يلي مؤشرات على انواع التصيّد عبر البريد الإلكتروني يجب على الموظف الإطلاع عليها لتجنب الوقوع بها:

- المرسل غير معروف.
- مراسلات غير مرغوب فيها.
- مراسلات غير متوقعة.
- تحيات وتهاني بصورة عامة.
- طلبات حصول على معلومات شخصية.
- اسلوب لغوي ضعيف.
- أخطاء لغوية وإملائية.

ولتجنب الوقوع في مثل هذه الاحتيالات يجب عدم الضغط على أي رابط الكتروني وحذف الرسائل الإلكترونية المشكوك في أمرها.

للحماية من الاحتيال في الحوالات يجب إتباع ما يلي:

1. عدم عمل أي حوالة مالية قبل أن يتم استلام المبلغ من قبل الشخص المرسل.
2. عدم إدخال أي معلومة على أي نظام حسب اي طلب قادم من خلال مكالمة هاتفية.
3. عدم الموافقة على عمل اي دعم فني للحواسيب التي تحتوي على الأنظمة والبيانات مالم يتم إعلام الوكيل من قبل الشركة مسبقاً.

Iraq - Baghdad - Arasat Street
Tel : (+964 1) 7179949 - 7179951 - 7179948 - 7179973 - 7182043
Fax : 7182043 P.O.Box: 3047 Alwiyah
E-mail:info@nibiq.com adminstration@nibiq.com www.nibiq.com
العراق - بغـــداد - شارع العرصـــات
هاتف : ٧١٧٩٩٧٣ - ٧١٧٩٩٤٨ - ٧١٧٩٩٥١ - ٧١٧٩٩٤٩ - ٧١٨٢٠٤٣
فاكس : ٧١٨٢٠٤٣ ص.ب. : ٣٠٤٧ العلويـــة

4. عدم تحميل اي برنامج غير معروف المصدر او ادخال اي قرص في الحاسوب الذي يوفر خدمات التحويل المالي.
5. عدم عمل اختبار اي حوالة على النظام الرئيسي.
6. الاتصال بالشركات المجهزة على الأرقام الخاصة بها للتأكد من المعلومات المطلوبة.

- **الاحتيال في الصرّافات الآلية والبطاقات الائتمانية**

علينا نحن كمصرف ومصدر لبطاقات الدفع الإلكتروني علينا حماية مصرفنا وزبائننا ضد عمليات النصب والتحايل وذلك باتخاذ بعض الإجراءات لمنع حدوث مثل هذه العمليات.
فيما يلي أغلب الصور الشائعة لعمليات الاحتيال التي انتشرت في الآونة الأخيرة وطرق مكافحتها:

1. **تحديث البيانات:** قد يقوم المحتال بالإتصال بحامل البطاقة وإقناعه بأنه من قبل المصرف أو الشركة المصدرة للبطاقة ويطلب منه بعض المعلومات الشخصية ومعلومات البطاقة كالرقم السري ، يجب الحذر جيدا والتأكد من هوية الشخص المتصل قبل إعطاء أي معلومة كما يجب عدم إعطاء الرقم السري الى اي جهة كانت حيث ان هذا الرقم خاص جدا وغير مطلوب في عمليات التحديث.

2. هناك علم خاص بمخاطبة الأشخاص للإيقاع بهم كأن يستغل وقت انشغالهم بعمل ما للحصول على بيانات البطاقة الائتمانية أو انتحال شخصية موظفي المصرف عن طريق الهاتف أو زيارة الزبائن بغرض الرغبة في تحديث بيانات البطاقة فيقوم هذا الشخص بأخذ رقم البطاقة والرقم السري يدعى هذا العلم بـ Social Engineering لذا يجب توعية الزبائن بعدم إعطاء أي معلومات عن بطاقاتهم إلا بعد التأكد من هوية الشخص طالب المعلومات.

3. هناك برامج خاصة على الهواتف النقالة تقوم بسرقة الإشارات المغناطيسية للبطاقات في المناطق القريبة منها، لذا يفضل عدم إخراج البطاقات إلا عند الوصول قرب الصراف او نقاط البيع كما هنالك حافظات خاصة للبطاقات الائتمانية عازلة للإشارات المغناطيسية؟

4. **حالة طوارىء:** قد يتم اقناع الضحية أن هنالك صديق أو قريب يمر بظرف طارىء ويحتاج الى مبلغ مالي أو إستغلال هجرة بعض الأشخاص بحجه مساعدتهم، يجب التأكد جيداً من أن الشخص الذي تقوم بتحويل المبلغ اليه هو الشخص المعني والتأكد من المصدر الذي قام بهذا الطلب.

Iraq - Baghdad - Arasat Street
Tel : (+964 1) 7179949 - 7179951 - 7179948 - 7179973 - 7182043
Fax : 7182043 P.O.Box: 3047 Alwiyah
E-mail:info@nibiq.com adminstration@nibiq.com www.nibiq.com
العراق - بغـــداد - شارع العرصـــات
هاتف : ٧١٧٩٩٧٣ - ٧١٧٩٩٤٨ - ٧١٧٩٩٥١ - ٧١٧٩٩٤٩ - ٧١٨٢٠٤٣
فاكس : ٧١٨٢٠٤٣ ص.ب. : ٣٠٤٧ العلويـــة

5. **مصاريف التوظيف:** قد يدفع الضحية اجور معينة لقاء اجراءات توظيف ويرسل اليه شيك برصيد وهمي لقاء إجراءات أخرى فيضطر الى تحويل المبلغ المتبقي. إن اغلب هذه الطلبات التي تصل إلينا ماهي إلا وسيلة للخداع لذا يفضل زيارة مكان التوظيف مباشرة والتأكد من ذلك.
6. **الشراء من الإنترنت :** قد يقوم حامل البطاقة بعملية تسوق عبر الإنترنت لمنتج معين فيتم تحويل المبلغ ولايتم إستلام المنتج ويقوم الموقع بحفظ بيانات البطاقة ويتم إستقطاع المبالغ منها بصورة مستمرة. ويجب عدم الشراء من مواقع الإنترنت الغير موثوقة لأن ذلك قد يجعلك عرضة لعمليات الإحتيال.

7. **الإستئجار أو الحجوزات :** قد يقوم حامل البطاقة بعملية حجز فندقي، حجز طيران أو تأجير عقار عبر مواقع الإنترنت فتتم سرقة معلومات البطاقة بدون علم الأشخاص ويتم إستقطاع مبالغ من البطاقة بين مدة وأخرى دون علم حامل البطاقة، لذا يجب الحذر جيدا وإستخدام مواقع الحجز الموثوقة فقط.

8. **إستخدام الصرافات الآلية ونقاط البيع :** يتم وضع جهاز يقوم بقراءة بيانات البطاقة ونسخها على بطاقة أخرى لذا متى ما شعر حامل البطاقة بأن أحدهم قد قام بسرقة معلومات بطاقته يجب عليه تبليغ المصرف (مصدّر البطاقة) لغرض ايقافها.

9. **الضرائب :** يقوم شخص ما بالإتصال بالضحية على إنه موظف من هيئة الضرائب وإن عليه ضريبة يجب أن تدفع حالا لتجنب الاعتقال أو إيقاف رخصة القيادة أو جواز السفر فيضطر حامل البطاقة الى دفعها. يجب مراجعة الهيأة العامة للضراب والتأكد جيدا قبل إجراء عملية الدفع.

للحد من عمليات التحايل في البطاقات الإئتمانية يجب:

1. إعلام الزبائن بالنقاط المذكورة أعلاه.
2. عدم إعطاء البطاقة والرقم السري لأن شخص كان لتجنب الوقوع بمثل هذه العمليات.
3. في حال حدوث أي عملية إحتيال، يتم إبلاغ مركز خدمة الزبائن وإعلامه برقم البطاقة لغرض ايقافها.

المصرف الوطني الإسلامي
NATIONAL ISLAMIC BANK

Iraq - Baghdad - Arasat Street
Tel : (+964 1) 7179949 - 7179951 - 7179948 - 7179973 - 7182043
Fax : 7182043 P.O.Box: 3047 Alwiyah
E-mail:info@nibiq.com adminstration@nibiq.com www.nibiq.com

العراق - بغداد - شارع العرصات
هاتف : ٧١٧٩٩٧٣ - ٧١٧٩٩٤٨ - ٧١٧٩٩٥١ - ٧١٧٩٩٤٩ - ٧١٨٢٠٤٣
فاكس : ٧١٨٢٠٤٣ ص.ب. : ٣٠٤٧ العلوية

عمليات الإحتيال في الصرافات الآلية وطرق مكافحتها

- عادة مايقوم المحتال بوضع جهاز Skimmer في مكان إدخال البطاقة في الصراف يقوم هذا الجهاز بنسخ معلومات البطاقة وفي نفس الوقت يقوم بوضع كاميرا على لوحة المفاتيح لغرض أخذ الرقم السري للبطاقة. لتجنب هذه الحالة يتم وضع خاصية حماية في الصراف تسمى Anti Skimming تمنع إدخال مثل هذه الأجهزة.
- قد يقوم اللص بوضع مايشبة بالفخ Trap يغير مجرى الورقة النقدية فيقوم الزبون بسحب المبالغ من البطاقة ولا يحصل على النقود ثم يأتي اللص في نهاية اليوم بجمع هذه المبالغ، لذا يجب على المصرف الحذر جيداً وهناك خاصية حماية في الصرافات لمثل هذه الحالات تدعى Anti cash trapping.
- وضع مرايا خاصة على جانبي الصراف الآلي تدعى Security Mirror لتنبيه الزبون في حال وجود اشخاص ورائه قبل أن يقوم بإدخال الرقم السري للبطاقة.

للحماية من عمليات الإحتيال يجب على المصرف إتباع مايلي :

7. إختيار الموظفين المسؤولين على الصرافات بحذر كما يجب معرفة سيرته الذاتيه وهل هو متورط في في عملية سرقة أو جناية سابقاً أم لا.
8. وضع كاميرات مراقبة على الصرافات.
9. وضع أجهزة إنذار Intruder Alarm System في الصرافات.
10. عدم الموافقة على عمل اي دعم فني للصرافات إلا بعد التأكد من هوية الشخص الذي يقوم بهذا العمل .
11. عدم تحميل اي برنامج غير معروف المصدرعلى الصراف.
12. إستخدام نسخ مرخصة من أنظمة التشغيل التي توضع على أجهزة الصراف الآلي.
13. تأمين الشبكة التي توجد عليها الصرافات الآلية بجدران نارية.

الإجراءات التقنية المتبعة للحد من عمليات التحايل في البطاقات الإئتمانية والصرافات الآلية

يرجى إتباع الإجراءات التالية للحد من حصول عمليات التحايل :

- الصرافات الآلية يجب أن تحتوي على برامج مرخصة فقط ويتم تحديث هذا البرامج عند توفر اي تحديث جديد ويجب أن تكون محمية عن طريق توفير برامج مضادة للفايروسات ومضادة للتجسس ووضع جدران نارية للحماية وتفعيل خاصية التحديث التلقائي.

Iraq - Baghdad - Arasat Street
Tel : (+964 1) 7179949 - 7179951 - 7179948 - 7179973 - 7182043
Fax : 7182043 P.O.Box: 3047 Alwiyah
E-mail:info@nibiq.com adminstration@nibiq.com www.nibiq.com
العراق - بغداد - شارع العرصات
هاتف : ٧١٧٩٩٧٣ - ٧١٧٩٩٤٨ - ٧١٧٩٩٥١ - ٧١٧٩٩٤٩ - ٧١٨٢٠٤٣
فاكس : ٧١٨٢٠٤٣ ص.ب. : ٣٠٤٧ العلوية

- عدم تنفيذ اي مراسلات الكترونية على عناوين بريدية غير تابعة للمؤسسة.
- على الموظفين قفل حواسيبهم بعد الإنتهاء من العمل ومغادرة المكان.

الاحتيال في خطابات الضمان والقروض

يقوم خطاب الضمان بوظيفة هامة في الاقتصاد ومجال تنفيذ المشاريع، هنالك شروط خاصة وضعتها لجنة الأمم المتحدة uncitral يجب الإلتزام بها. غالبا ما يتم تقديم ضمانات وتأمينات من قبل الزبائن لقاء الحصول على خطاب ضمان أو قرضٍ ما، لذا يجب التأكد جيداً من صحة الوثائق المقدمة وتقدير قيمة الضمانات بصورة صحيحة وأحيانا يتطلب زيارة المشروع أو العقار لغرض التأكد من وجوده والقيمة الفعلية له.

الاحتيال في الاعتمادات المستندية Letters of Credit

يقوم مصرفنا بتقديم خدمة الاعتمادات المستندية للزبائن لكون هذه الخدمة تشكل دوراً مهماً في العلاقات التجارية مع الدول، إن الكثير من الخلافات بين البنوك تحصل نتيجة لعدم الالتزام ببعض الشروط لذا قامت غرفة التجارة الدولية في باريس بإصدار قواعد موحدة لتنظيم عمل الاعتمادات المستندية، أما فيما يخص منح هذه الاعتمادات فيجب على المصرف الإلتزام بالقواعد الدولية للإعتمادات المعرفة الكاملة والإلمام بأصول التعامل بمستندات الإستيراد والتصدير بيان طرق الدفع المختلفة وطرق الشحن وأنواعه وكيفية تخليص البضائع و التأكد جيداً من اسم المجهز وتخصصه وعناوينه وتدقيق الفواتير جيدا مع مقارنتها بالخدمات التي يقدمها المجهز وقد تكون البضاعة غير سليمة أو غير مطابقة للشروط والمواصفات المذكورة في العقد، حيث إن الإحتيال هنا يحدث في العقود أو الفواتير ومستندات الشحن.

الإحتيال في عمليات فتح الحساب والسحب والإيداع

غالباً ما يقوم المحتال بتقديم أوراق ثبوتية غير صحيحة بالإضافة الى تقديم مصدر دخل ووظيفة غير صحيحة لذا يجب التأكد من كافة الأوراق الثبوتية ومقابلة الزبائن وجهاً لوجه والتأكد من اسمه ان كان موجود في قوائم الحضر الدولية وقائمة الحضر الخاصة بالبنك المركزي العراقي أم لا. في حالة الإيداع النقدي أو الصكوك يجب مقارنة المبلغ مع قيمة دخل الفرد ويطلب منه مليء استمارة خاصة في مصدر الأموال مع إرفاق كافة المستندات التي تؤيد ذلك. أما في عمليات السحب فلا يحق أن يقوم بعملية السحب سوى الزبون أو وكيله بعد تقديم كافة الأوراق الخاصة بنوع ومدة الوكالة.

Iraq - Baghdad - Arasat Street
Tel : (+964 1) 7179949 - 7179951 - 7179948 - 7179973 - 7182043
Fax : 7182043 P.O.Box: 3047 Alwiyah
E-mail:info@nibiq.com adminstration@nibiq.com www.nibiq.com
العراق - بغداد - شارع العرصات
هاتف : ٧١٧٩٩٧٣ - ٧١٧٩٩٤٨ - ٧١٧٩٩٥١ - ٧١٧٩٩٤٩ - ٧١٨٢٠٤٣
فاكس : ٧١٨٢٠٤٣ ص.ب. : ٣٠٤٧ العلوية

حماية البيانات والخصوصية

- التأكد من فقط الاشخاص المخولين من قبل الوكلاء هم الذين لديهم الاعمال الورقية والقوالب الخاصة والمعلومات.
- عدم منح أي معلومات خاصة بالزبائن الى أي شخص ماعدا الزبون نفسه.
- التأكد من ان جميع اوراق المعاملات الخاصة بالزبائن مجموعة بطريقة منظمة ومتسلسلة.
- إبقاء حواسيب وبرامج الموظفين في مكان آمن وربطها بجدران نارية وتحديث برامجها بشكل مستمر.

إجراءات الحماية اليومية

- الاطلاع على اجراءات التوعية عن التحايل المزودة من قبل ويسترن يونيون.
- الاطلاع على المنبهات الخاصة بالتحايل الموجودة على منصة الوكلاء.
- عدم السماح للزبائن برؤية الحواسيب الخاصة بموظفي الوكلاء اثناء ادخال تفاصيل الحوالة.
- عدم السماح للأشخاص الغير مخولين بالوصول قرب منصة أو مكان تحويل المبالغ.
- عدم الرد على المكالمات او البريد الالكتروني او الرسائل النصية التي يطلب فيها معلومات الأشخاص او اوراقهم التعريفية او كلمات الدخول الخاصة بالمستخدمين.

آلية الإبلاغ عن قضايا المخاطر والاحتيال.

في حال حصول أي شك من قبل أي موظف تجاه أي عميل أو عملية معينة، يجب إيقافها فوراً مع إبلاغ قسم مكافحة غسل الأموال وإعلام الشركة المقدمة للخدمة كأن تكون شركة ماستر كارد أو الويسترن يونيون لإتخاذ الإجراء اللازم وأخذ الحذر، أما في حال حصول أي عملية إحتيال وبعد اعلام الموظف المختص من قبل الزبون بحدوث هذه العملية يجب عليه الإتصال على الخط الساخن لغرض إيقاف البطاقة أو المبلغ.

التدريب

إن التطوير المستمر لموظفي أي مؤسسة سوف ينعكس على عمل المؤسسة ، لذا يقوم مصرفنا بتدريب كافة موظفي الأقسام والفروع على هذه السياسة بالإضافة الى التوعية المستمرة بهذا الشأن ووضع خطة تدريبية لكل قسم على أحدث طرق الإحتيال وأساليب مكافحتها.

Iraq - Baghdad - Arasat Street
Tel : (+964 1) 7179949 - 7179951 - 7179948 - 7179973 - 7182043
Fax : 7182043 P.O.Box: 3047 Alwiyah
E-mail:info@nibiq.com adminstration@nibiq.com www.nibiq.com

العراق - بغـــداد - شارع العرصـــات
هاتف : ٧١٧٩٩٧٣ - ٧١٧٩٩٤٨ - ٧١٧٩٩٥١ - ٧١٧٩٩٤٩ - ٧١٨٢٠٤٣
فاكس : ٧١٨٢٠٤٣ ص.ب. : ٣٠٤٧ العلويـــة